

令和2年度

喜多方市立図書館
利用者アンケート結果報告書

1. アンケート実施について

1) 目的

- ・ 図書館サービスを不断に向上させていくために、市民の皆様からのご質問、ご意見、ご要望、苦情など生の声を伺い図書館の運営・管理に反映していく。

2) 実施方法

- ・ 回答対象者：喜多方市立図書館を利用されているすべての方（中学生以上）
- ・ 回答方法：アンケート用紙の質問事項について、該当すると思われる回答欄にペンや鉛筆などで直接○印を記入していただく。
注）回答いただいた内容でご迷惑や不利益など生じることがないように、無記名調査とする。
- ・ 配布：①窓口利用の方へ手渡し
②図書館内に記載場所を設け、自由に記入していただく。
- ・ 回収方法：①窓口にて回収。
②アンケート記載台に設置した「アンケート回収ボックス」へ投函していただく。
- ・ 配布期間：令和2年9月1日（火）から9月30日（水）まで
- ・ 回収期間：令和2年10月15日（木）まで
- ・ 配布枚数：300枚
- ・ 回収枚数：115枚（うち無効回答0枚）
- ・ 回収率： 38.3%

2. アンケート結果の報告

- ① 図書館内への掲示
- ② 喜多方市立図書館ホームページへの掲載

令和2年度「ご利用についてのアンケート」ご協力のお願い

《アンケート調査のお願い》

ご利用される方にとって喜多方市立図書館がより良いものとなるよう、皆様のご意見や評価をいただき、運営・業務改善に向けて活用させていただくことを目的としております。

ご理解をいただき、アンケートへのご協力をお願いいたします。

■ご回答対象者

喜多方市立図書館をご利用されている方が対象です。(中学生以上)

■無記名調査です

ご回答いただいた内容でご迷惑や不利益など生じることがないように、本アンケートは無記名調査とさせていただきます。

■回答方法について

各質問について、該当すると思われる回答欄にペンや鉛筆などで直接○印をご記入下さい。

●回答例

1. あなたのことを教えてください。

性 別		年 代	お住まいの地域
男性	<input checked="" type="radio"/> 女性	10代・20代・ <input checked="" type="radio"/> 30代・40代・ 50代・60代・70代以上	<input checked="" type="radio"/> 旧市内・塩川・熱塩・山都・高郷・ 北塩原・西会津・その他 ()

2. ご利用についての質問

	質問内容	回答欄				
1	スタッフの対応はいつも親切ですか？	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> E

■アンケート用紙の回収について

図書館内に設置してある「アンケート回収箱」にお入れください。

■アンケート回収締め切りについて

令和2年10月15日(木)まで

■アンケート結果報告

アンケート結果につきましては、集計が出来次第、喜多方市立図書館ホームページに掲示いたします。

■アンケートに関するお問合せ

このアンケートについてご不明な点などございましたら、下記にお問い合わせくださいますようお願いいたします。

《お問合せ先》

喜多方市立図書館（指定管理者：㈱図書館流通センター）館長：須藤

TEL : 0241-22-1855

E-mail : l.kitakata@oasis.ocn.ne.jp

令和2年度 喜多方市立図書館 ご利用についてのアンケート

1. あなたのことを教えてください。(あてはまる項目に直接○印をご記入ください)

性別		年代	お住まいの地域
男性	女性	10代・20代・30代・40代・ 50代・60代・70代以上	旧市内・塩川・熱塩・山都・高郷・ 北塩原・西会津・その他()

2. ご利用についての質問 (あてはまる回答欄に直接○印をご記入ください)

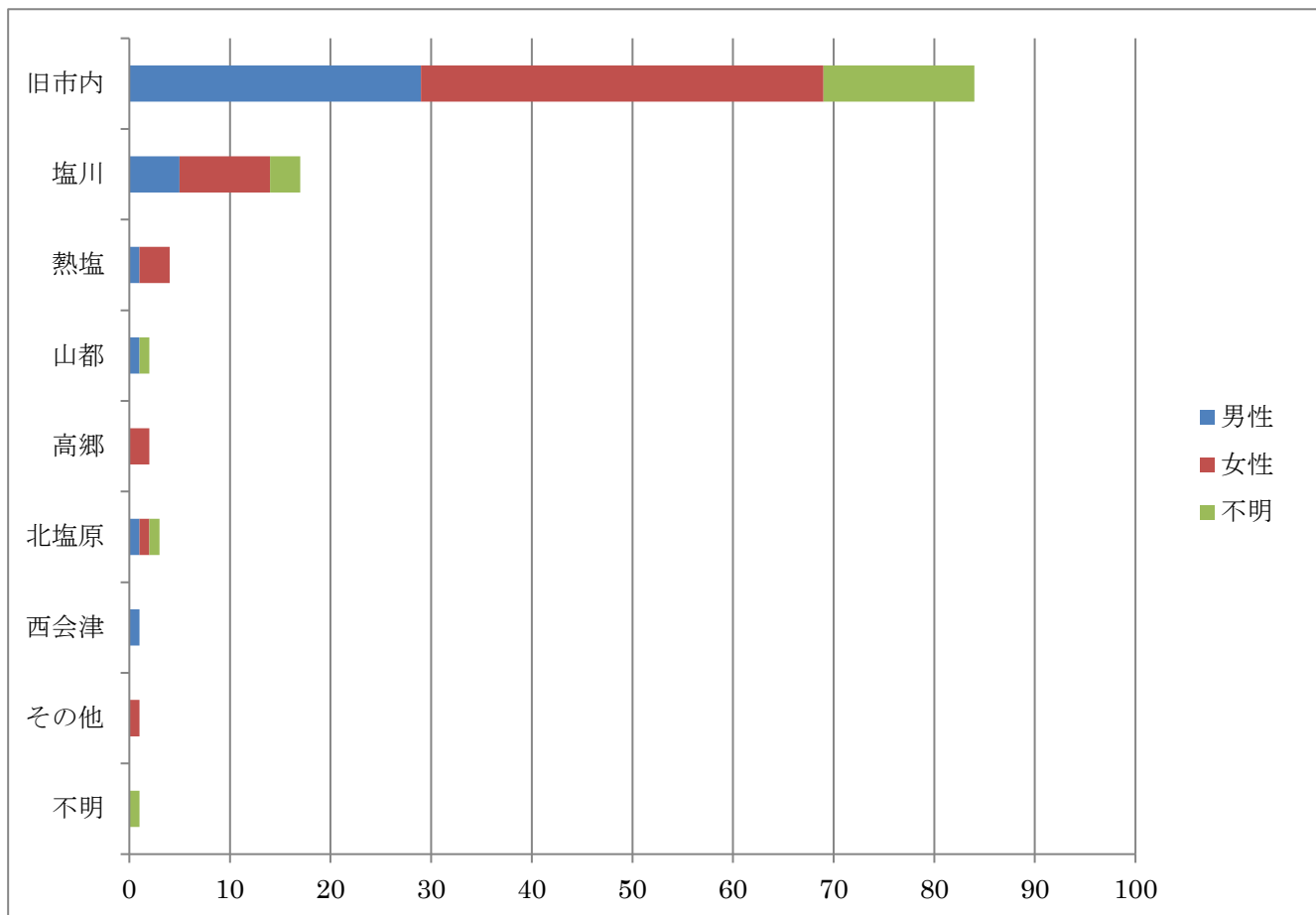
質問内容		回答欄 (*評価について)				
		A: 非常に良い・非常に満足・とても役にたった B: 良い・満足・役にたった C: やや悪い・役にたたなかった D: 非常に悪い・全く役にたたなかった E: わからない				
1	スタッフの対応はいつも親切ですか?	A	B	C	D	E
2	スタッフの説明はわかりやすいですか?	A	B	C	D	E
3	スタッフの身だしなみはきちんとしていますか?	A	B	C	D	E
4	本は探しやすいですか?	A	B	C	D	E
5	図書館内の本は充実していますか?	A	B	C	D	E
問5で充実していない、読みたい本が無いという方に伺います。その理由を下記からお選びください。						
A. 図書館に所蔵が無い		B. 所蔵はあるが貸出中		C. その他()		
6	雑誌や新聞は、ご満足いただけていますか?	A	B	C	D	E
7	予約やリクエストサービスの対応はいかがですか?	A	B	C	D	E
8	「特集展示」などの資料紹介は、資料選びの役に立っていますか?	A	B	C	D	E
9	館内はきれいで気持ちよく利用できますか?	A	B	C	D	E
10	図書館の施設・設備・機器等で不便を感じるものはないですか?	A	B	C	D	E
11	図書館内で利用マナーは守られていると思いますか?	A	B	C	D	E
12	図書館主催の催し物に参加されたことはありますか?	はい		いいえ		
13	図書館の情報はどのようなものでお知りになりますか? (おもなものを一つ選んでください)					
館内ポスター		図書館ホームページ		広報きたかた		新聞
				ラジオ		その他()
14	インターネット(PC・スマートフォン等)はご利用されますか?	はい		いいえ		
15	喜多方市立図書館のホームページをご存知ですか?	はい		いいえ		
問15で「はい」と回答された方に伺います。 喜多方市立図書館ホームページの内容は充実していますか?		はい	いいえ		わからない	
問15で「はい」と回答された方に伺います。 図書館ホームページから本の予約をされたことはありますか?		はい	いいえ		わからない	
16	喜多方市立図書館は民間会社が運営している事をご存知ですか?	はい		いいえ		
問16で「はい」と回答された方に伺います。 指定管理が導入されてからサービスが向上していますか?		はい	いいえ		わからない	

3. 新しい図書館についてご意見・ご要望などあればお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

1. アンケート対象者について

1) 居住地および性別



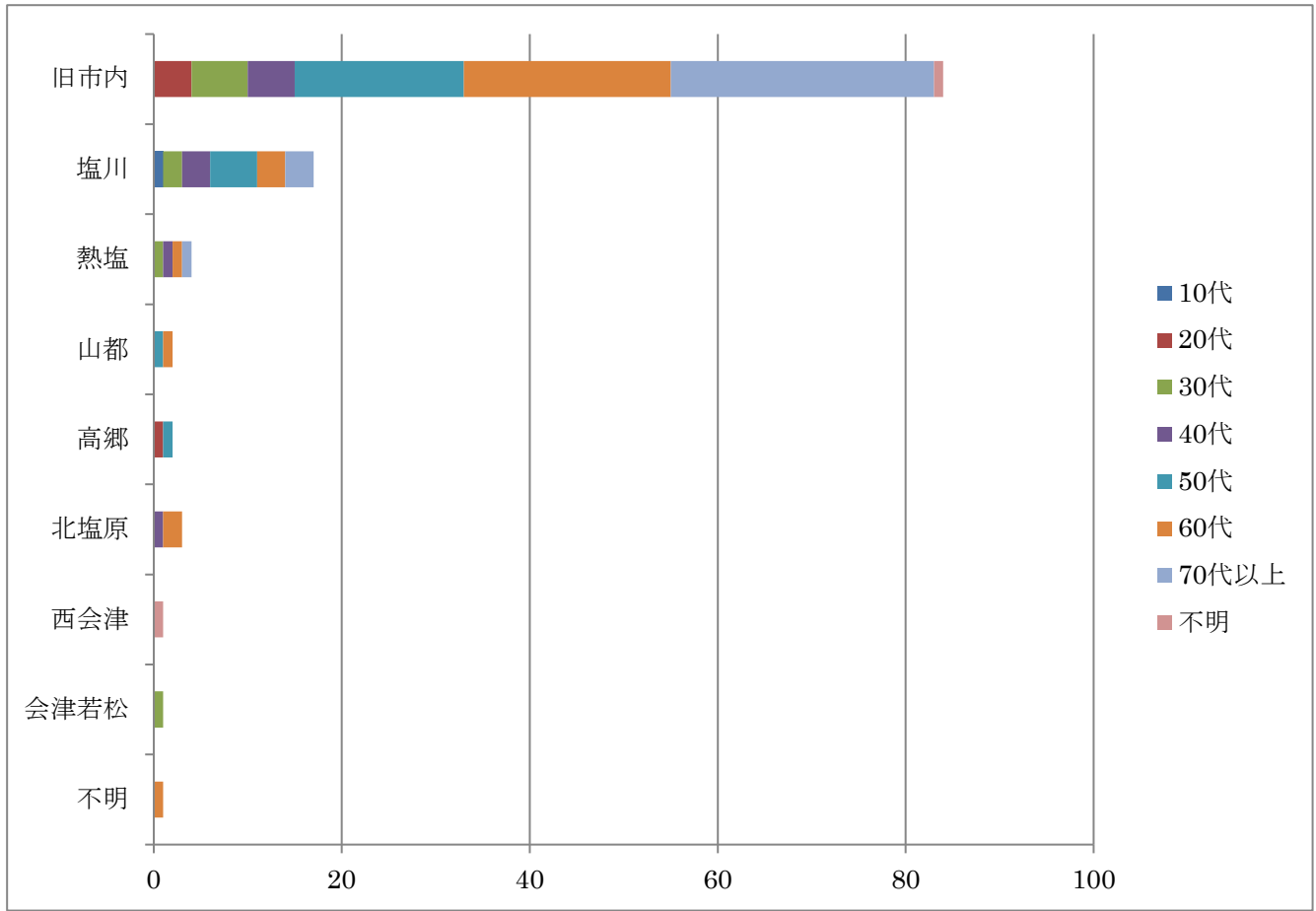
(単位：人)

	男性	女性	不明	計
旧市内	29	40	15	84
塩川	5	9	3	17
熱塩	1	3	0	4
山都	1	0	1	2
高郷	0	2	0	2
北塩原	1	1	1	3
西会津	1	0	0	1
会津若松	0	1	0	1
不明	0	0	1	1
計	38	56	21	115

■考察

- ①喜多方市内を5地区に分けてお住まいを回答していただいたが、圧倒的に旧市内が多い。
- ②性別やお住まいについては、あえて記入されない方もおられると考える。

2) 居住地および年代別



(単位：人)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
旧市内	0	4	6	5	18	22	28	1	84
塩川	1	0	2	3	5	3	3	0	17
熱塩	0	0	1	1	0	1	1	0	4
山都	0	0	0	0	1	1	0	0	2
高郷	0	1	0	0	1	0	0	0	2
北塩原	0	0	0	1	0	2	0	0	3
西会津	0	0	0	0	0	0	0	1	1
会津若松	0	0	1	0	0	0	0	0	1
不明	0	0	0	0	0	1	0	0	1
計	1	5	10	10	25	30	32	2	115

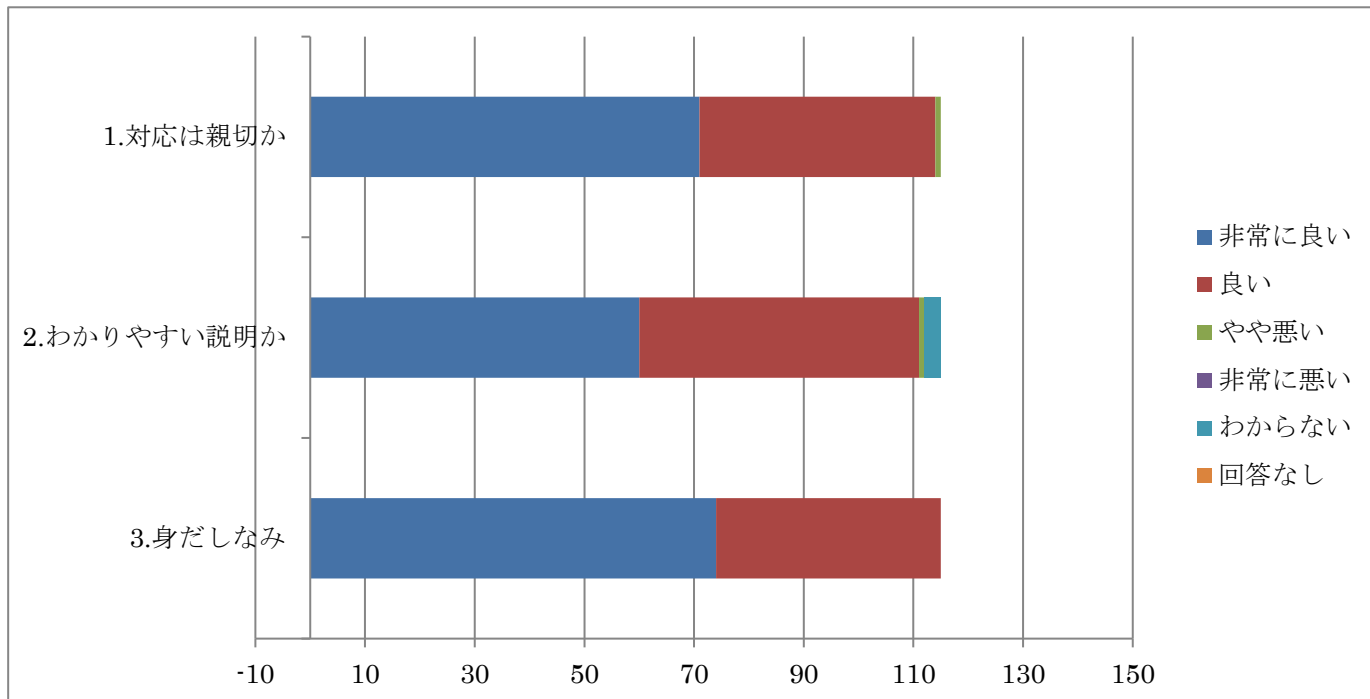
■考察

- ①回答者の年齢については、70代以上が27.8%と最も多く、続いて60代がほぼ同じような割合となった。50代以上の旧市内の方の利用が多いと考えられる。
- ②居住地別では旧市内在住者が73.0%、次いで塩川地区在住者が14.8%、その他の地区にお住まいの方は12.2%という結果になった。喜多方地方広域市町村圏や、隣接地域（喜多方市内に在勤・在学の方）からの来館者もあることがわかる。

2. アンケート内容

(グラフ内の質問見出しについてはスペースの関係上省略して記載しています。)

1) スタッフの接遇に関して



(単位: 人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
1. スタッフの対応はいつも親切ですか？	71	43	1	0	0	0
2. スタッフからの説明はわかりやすいですか？	60	51	1	0	3	0
3. スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？	74	41	0	0	0	0

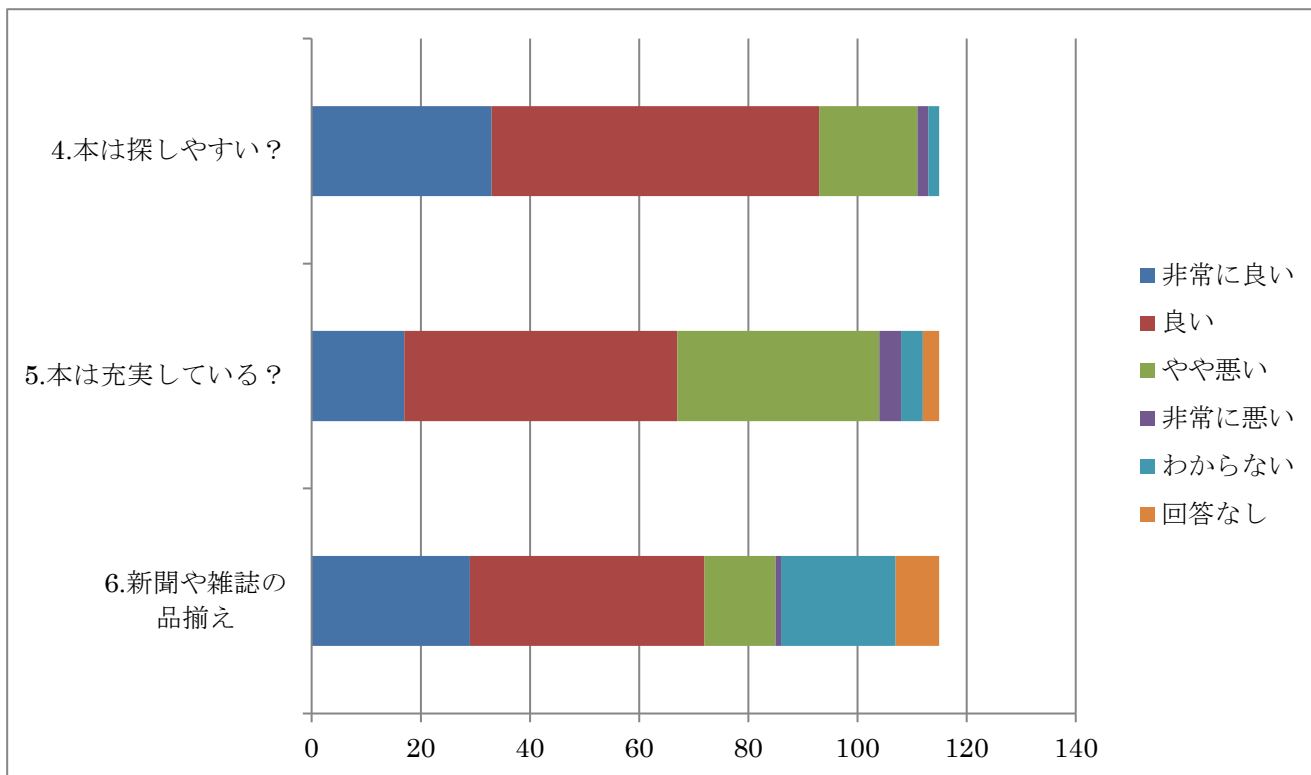
■考察

- ①スタッフの接遇に関しては、大体良好な対応ができているようである。
- ②特に身だしなみは高い評価を得ている。

■今後の対応策等

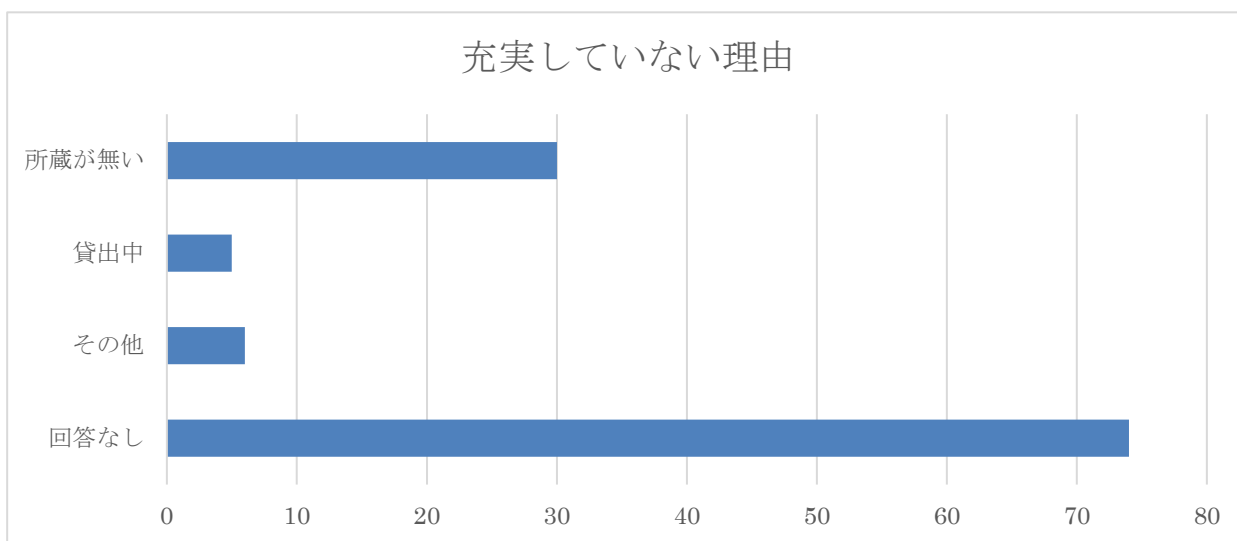
- ①皆様に心地よく図書館をご利用いただくため、継続的に研修等を行い、職員の接遇スキル・資料に対する知識の向上に努めてまいります。
- ②わかりやすい説明を心がけるとともに、コミュニケーションボードなどを活用したりして、コミュニケーションのバリアをなくしていくことを目指します。

2) 図書館内の本の配置、蔵書について



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
4. 本は探しやすいですか？	33	60	18	2	2	0
5. 図書館内の本は充実していますか？	17	50	37	4	4	3
6. 雑誌や新聞は、ご満足いただけていますか？	29	43	13	1	21	8



	所蔵が無い	貸出中	その他の理由	回答なし	合計
(問5で「充実していない」と回答された方に伺います) 充実していない、読みたい本が無い理由は？	30	5	6	74	115

* その他の理由（原文ママ）

- ・ 以前は書庫も探せたが、古い本が出し切れなくて無い。
- ・ 専門書が少ない。（特に中世史）
- ・ 文庫本の所蔵が少なすぎる。
- ・ 新書の補充を増やしてほしい。話題の小説が少ない。
- ・ 美術や写真の新しい図集希望。
- ・ 絵本が古く、借りたくてもためらってしまう。

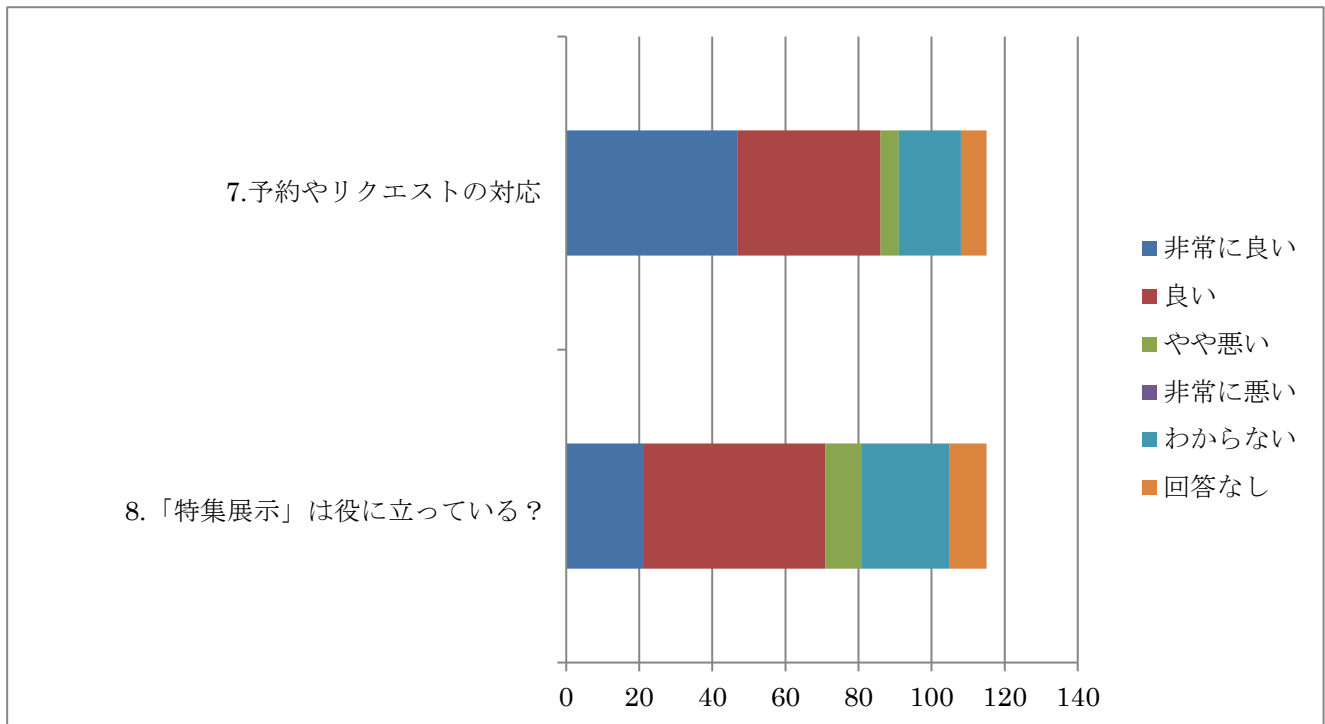
■ 考察

- ① 本は探しやすいと答えている方が、全体の 80.9%と多い中、アンケートのご意見の中には「探しにくい」と感じている方も 17.4%おられた。図書館内が小部屋に分かれているため、本の配置が細かくなりすぎていることが一因と考えられる。
- ② 蔵書についてご満足いただいている方は 58.3%、一方で 35.7%の方は図書館の蔵書に不足を感じている。
- ③ 雑誌や新聞に関しては、ほぼご満足いただけているようだが、「週刊誌を入れて欲しい」「雑誌の種類を増やして欲しい」「読みたい雑誌がいつも借りられている」との意見もある。

■ 今後の対応策等

- ① 本棚の表示は、本を探しやすいよう検討を重ねていく。本棚の表示や、館内案内図をわかりやすいよう工夫に努める。
- ② 館内検索機（OPAC）の利用をされる方が増えてきている。今後も促進に向けて周知していきたい。
- ③ 雑誌については、利用者の日常生活に必要となる各分野の一般的な雑誌を中心に、幅広く収集しているが、利用頻度やご要望をもとに検討を重ねていく。

3) 予約・リクエストや特集展示について



	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
7. 予約やリクエストサービスの対応はいかがですか？	47	39	5	0	17	7
8. 「特集展示」などの資料紹介は、資料選びの役に立っていますか？	21	50	10	0	24	10

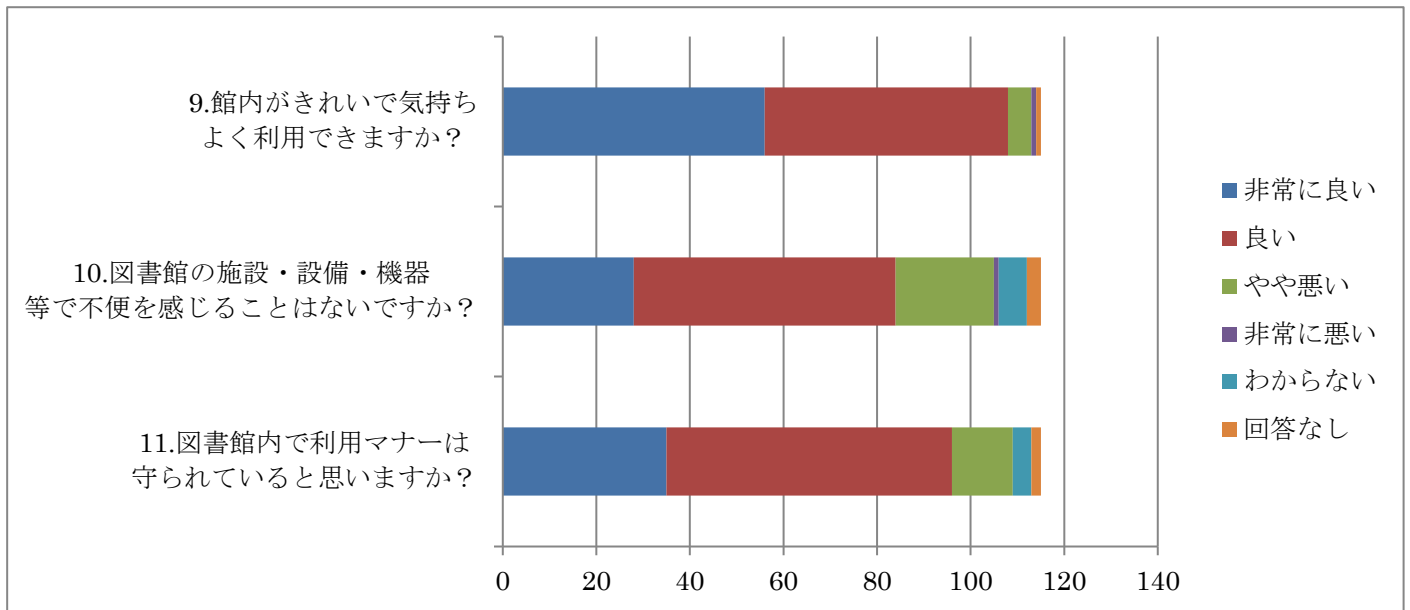
■考察

- ①予約やリクエストの対応について、おおむねご満足いただけている。
- ②「特集展示」に関しては、その場所をご存じない方や関心が無い方もいらっしゃるのではないかと思われる。

■今後の対応策等

- ①できるだけ市民のニーズに合った選書をおこない、リクエストにも出来る限りご要望にお応えしていきたい。
- ②月替わりの「特集展示」について「わからない」という回答が多く、周知に努めたい。「特集展示」は、毎月テーマを決め、図書館員が選書をしてカウンター入口手前に、約50冊を並べている。普段は手に取らないような本にも興味を持ってもらうことがねらい。季節や時事など、関心を持ってもらえるようなテーマを考えていきたい。

4) 図書館の施設・設備に関して



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
9. 館内はきれいで気持ちよく利用できますか？	56	52	5	1	0	1
10. 図書館の施設・設備・機器等で不便を感じるものはないですか？	28	56	21	1	6	3
11. 図書館内で利用マナーは守られていると思いますか？	35	61	13	0	4	2

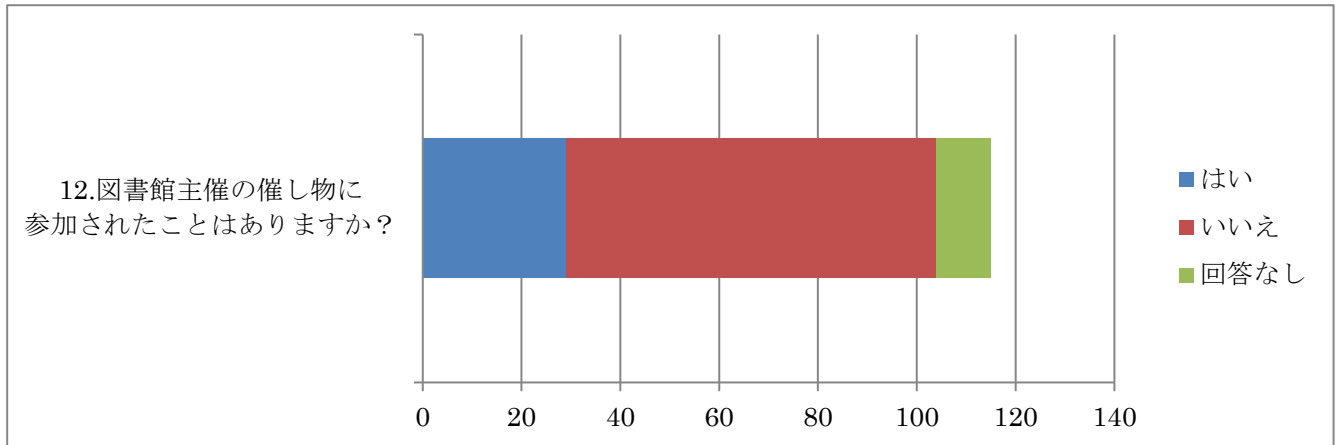
■考察

- ①93.9%と多くの方に、館内がきれいで気持ちよく利用できていると回答をいただいた。
- ②図書館の施設・設備について、おおむね満足いただいているようだが、19.1%の方が「やや悪い」、「悪い」と回答されている。
「館内が臭う」「駐車場が狭い」「書庫を開架にして欲しい」など複数の方からご意見がある。

■今後の対策等

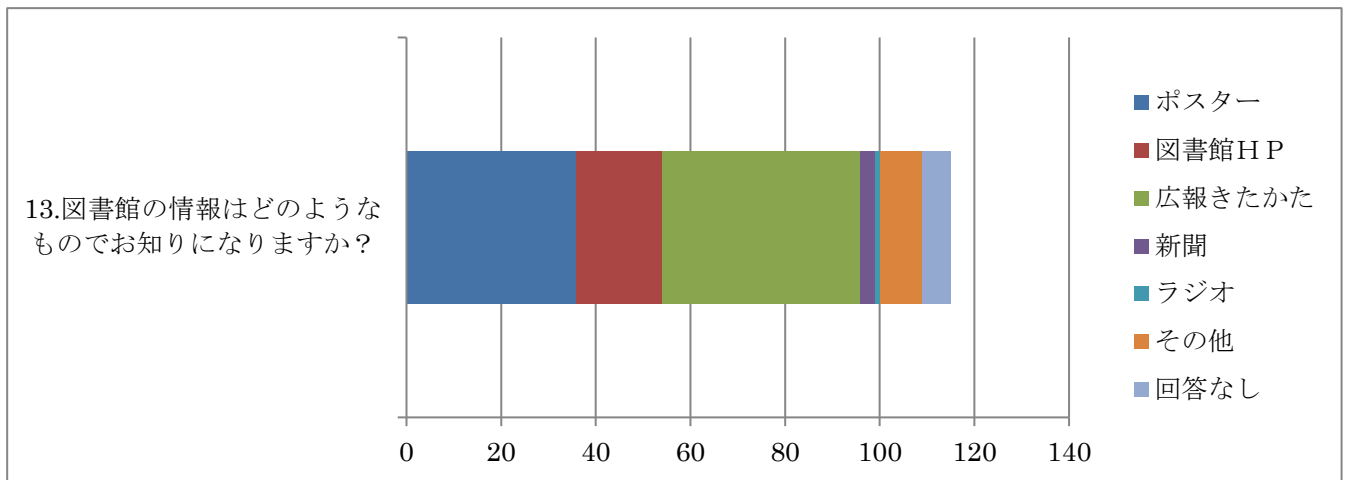
- ①館内の掃除については、委託業者とも連携を図り今後もより良い状況を維持していけるよう努めていきたい。
- ②図書館の施設・設備については、現在の状況にそぐわない箇所もあるため、担当課へ改善の相談・提案をし、誰もが使いやすい図書館になるよう改善に努める。

5) 運営状況に関して



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし	合計
12. 図書館主催の催し物に参加されたことはありますか	29	75	11	115



(単位：人)

	館内ポ スター	図書館 HP	広報き たかた	新聞	ラジ オ	その 他*	回答 なし
13. 図書館の情報はどうのようなものでお知りになりますか	36	18	42	3	1	9	6

* その他の回答：「友人から」、「直接行って」、「その場で」、「来館して」、「携帯電話」、「図書館以外の施設のポスター」「家族から」「来館時」

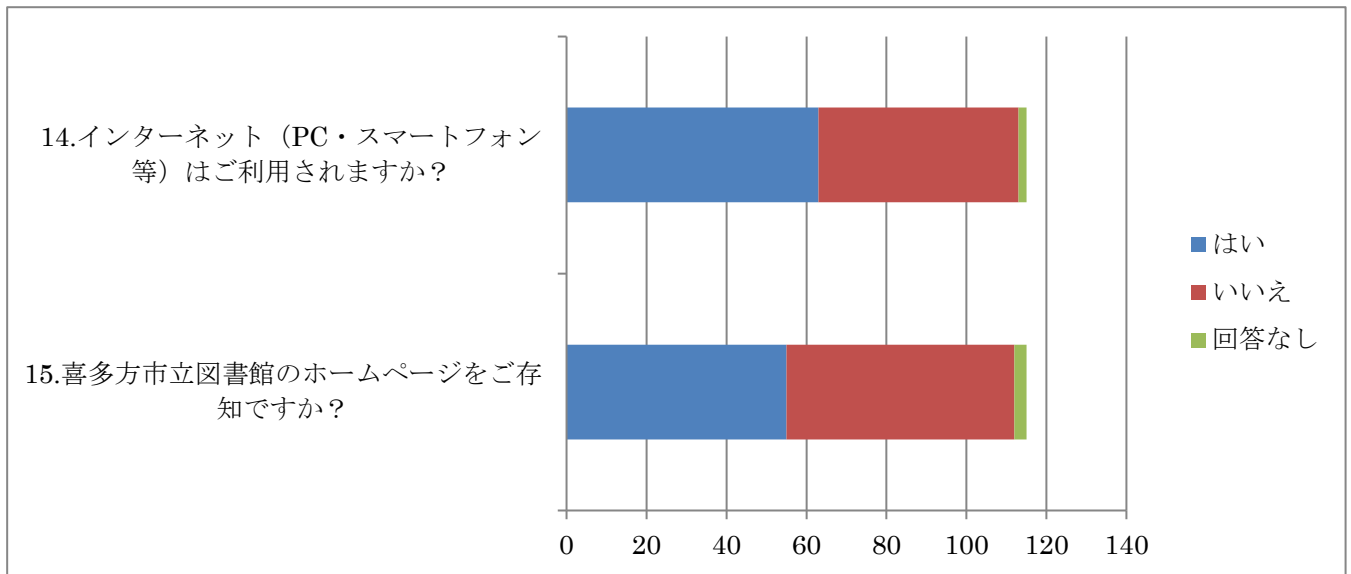
■考察

- ① 図書館の催し物に参加したことがあるかたは、全体の 25.2% で 3 割弱である。
- ② 催し物などの情報は、館内掲示ポスターや「広報きたかた」が多かった。

■今後の対応策等

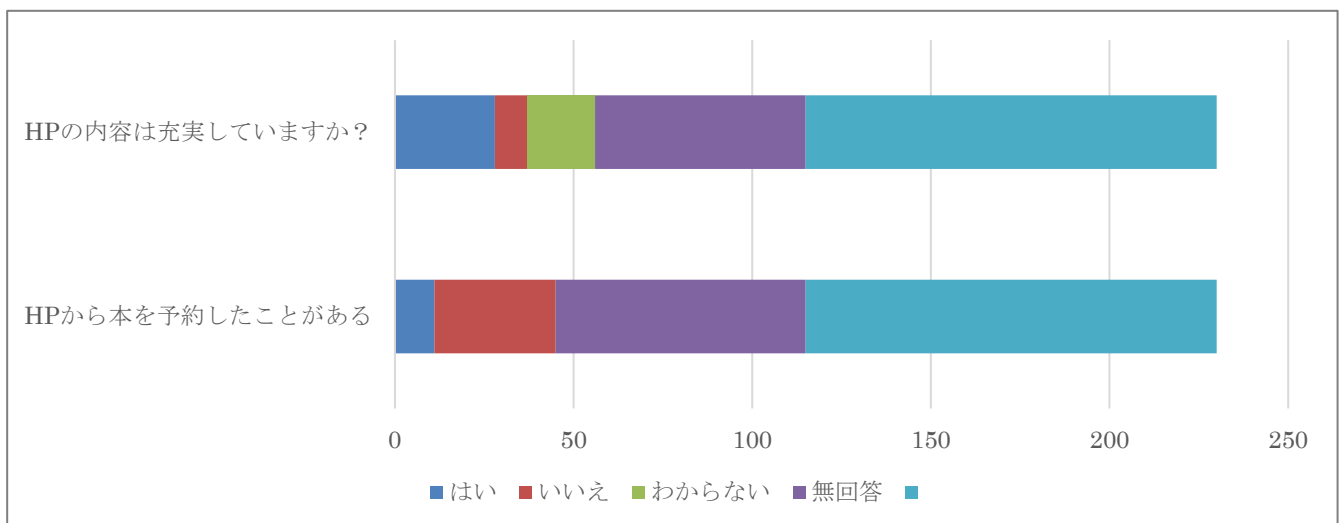
- ① 催し物に関しては、大人向け・子ども向けともに図書館らしい充実したものにしていきたい。
- ② 親子や世代間交流のできるような催し物の企画も考えていきたい。
- ③ 図書館を訪れていない方へのアピールの仕方を検討し、情報の発信を行っていきたい。

6) インターネット環境について



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし
14. インターネット（PC・スマートフォン等）はご利用されますか？	63	50	2
15. 喜多方市立図書館のホームページをご存知ですか？	55	57	3



(単位：人)

(問 15 で「はい」と回答された方に伺います)	はい	いいえ	わからない
喜多方市立図書館ホームページの内容は充実していますか？	28	9	19
ホームページから本の予約をされたことはありますか？	11	34	0

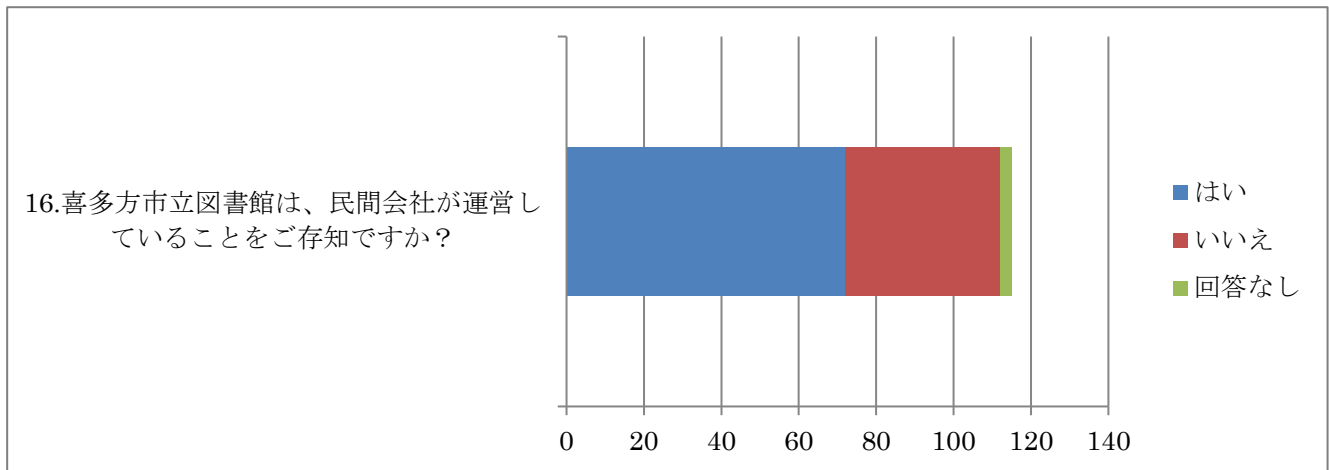
■考察

- ①インターネットのできる環境が整っているご家庭が増えている。
- ②スマートフォンの普及により、中高年の方にもインターネットが身近になってきていると感じる。

■今後の対応策等

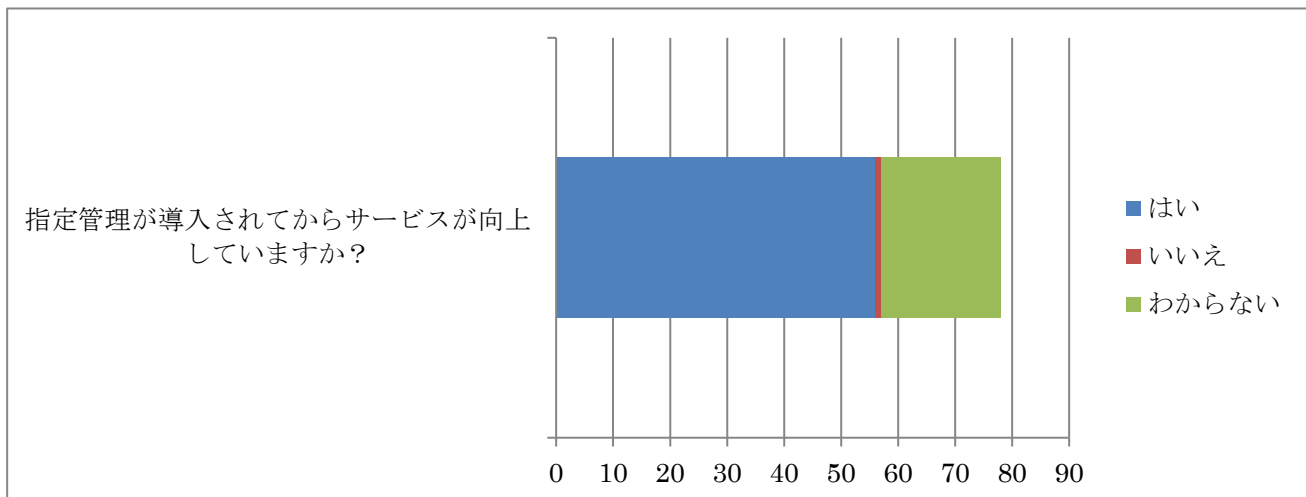
- ①図書館ホームページからの予約の仕方などの周知に努める。

7) 指定管理について



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし
16. 喜多方市立図書館は、民間会社が運営していることをご存知ですか	72	40	3



(単位：人)

	はい	いいえ	わからない	回答なし
(問 16 で「はい」と回答された方に伺います) 指定管理が導入されてからサービスが向上していますか？	56	1	21	37

■考察

- ①図書館の運営について、指定管理者制度が導入されていることを知っている方が年々が増えている。
- ②指定管理が導入されてからサービスが向上したと感じている方が多くいらっしゃる。

■今後の対応策等

- ①令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染防止策を行いながらの開館となり、多々ご不便をおかけする点もありましたが、今後も対策を重ね、安心してご利用いただけるよう努める所存です。
- ②今後も研鑽を重ね、市民のみなさまの大切な財産をお預かりしていることを常に念頭に、努力を惜しまず図書館運営にあたってまいります。

令和2年度 利用者アンケート報告

1. ご意見・ご要望

		利用者から	
1	ご意見 ご要望	1. 閉館直前の堀内孝雄さんの喜多方市民の歌が非常に良いです。 2. 毎週月曜休館は利用者にとっては残念です。毎日の新聞がみれないのが心残りです。 3. 週刊誌を若松図書館同様「週刊新潮」と「週刊文春」を揃えてください。	70代以上 男性
2	ご要望	規模が限られているから他図書館との連携とかでリカバリーするしかない。→将来は大きくしてほしい。	70代以上 男性
3	ご意見 ご要望	子供達が学習するスペースがせまくて（2F）入れなかつたりするようです。暑かったり、寒かったりする時に、安心して勉強できるように、図書館の学習スペースをあてにしているようです。もっと多くの人が利用できるようよろしくお願いします！！いつもありがとうございます。	50代 女性
4	ご要望	CDやDVD等をもう少し増やして頂きたい。	50代 女性
5	ご意見 ご要望	○館内が狭い○蔵書が少ない○DVDにも造園関係・園芸関係、趣味、料理関係などNHKなどで時々やっているCD（DVD）などをそろえたらどうでしょうか。文字を読む事、視覚からの読書（？）なども良いものと思います。	70代以上 男性
6	ご意見 ご要望	学習席の利用者です。消毒などこまめにいただいているので利用しやすいです。3時間利用できると嬉しいです。いすも座りやすく、疲れなくて良いです。	40代 女性
7	ご意見 ご要望	読みたい本がなぜ所蔵庫に置いてあるのか?! 分かりやすい棚に置いておけ!!	50代 男性
8	ご要望	館長→須藤様、市役所退職者ですか。どういう方なのかお目にかかって見たい。	70代以上 性別不明
9	ご要望	・文庫本の所蔵が少ない。時代小説などは文庫本が主流になっている。増やしてほしい。 ・（文庫本がある部屋）直射日光が入るところに本棚があり、背表紙などが色あせている。本がかawaiiそうである。	50代 男性
10	ご要望	小説と新刊を増やしてほしい。カフェがあると良い。	50代 男性
11	ご要望	米沢や猪苗代の様な、広くてきれいな図書館建設（1日も早い）を望みます。	50代 女性
12	ご要望	検索機の前にイスを置いて欲しいです。コロナのことを考えてのことかと思われませんが、視点が高い大人が操作すると、画面の文字と指の設置点にずれが出て、なかなか文字が打ち込み認識されません。とて	50代 女性

		も使いにくいです。	
13	ご意見 ご要望	○将棋の雑誌があればうれしい。 ○定期的に大活字の本が入荷するとうれしい。 ※毎月数回利用していますが、ほぼ満足です。	70代以上 男性
14	ご意見 ご要望	図書館に入ってすぐにどういう本がどこにあるか、たとえば①番には なにになに、②番にはなにになにというわかりやすい案内・広報があれば とても最高です。	60代 男性
15	ご要望	話題になっていた本などの充実性があれば、なお楽しめると思いま す。本屋大賞を年代に振り返ってポップアップするとか、シリーズ化 されているものの続編が充実されているとうれしいです。デジタル化 されればどの様な利点があるのか知りたいです。	50代 女性
16	ご要望	広々と明るく（書棚間を広く）、使いやすい動線、座り心地良いイス とテーブル、個のイスも沢山、眺めの良い喫茶室、全館禁煙…、とに かく通いたくなる図書館を希望します。	70代以上 性別不明
17	ご要望	接客時、声を小さくしてほしい。うるさいと感じる時がある。	50代 女性
18	ご要望	Relocation Renewal	60代 男性
19	ご要望	ホームページで予約をした連絡方法を、電話連絡以外にしてほしい。 （メールなど）	30代 女性
20	ご要望	子ども用の絵本と児童書が離れているので、できれば一緒のスペース にあると、下の子も上の子も同じスペースですごせるので良いかと思 います。コロナがあり時間は限られているかも知れませんが、本棚の すぐそばにイスを置くなどしてほしいです。	40代 女性
21	ご要望	本を増やしてほしいです。	50代 男性
22	ご要望	図書館が新しくなると聞き、楽しみにしています。 子供のスペースが今も十分な広さですが、新しい図書館でも充実して いるとうれしいです。	30代 女性
23	ご要望	司書さんが普段入って本を探してくれる裏の書庫？は、月1回程度の 開放かと思いますが、普段から見れるようにしてほしい。	30代 男性
24	ご要望	新書、ノベルズがもっと充実するといいです。	50代 男性
25	ご要望	広報きたかたでの新刊案内について、図書のタイトルだけでなくおす すめなどの本の内容や、おすすめポイントなどが記載されていたらう れしいですし、もっと読むのが楽しみになります。よろしく願いし ます。	20代 女性
26	ご要望	『潮』の本、以前置いてありました。もう1度復活させてほしいです。	70代以上 女性

27	ご要望	建物が古いので、スペース等の問題があると思うのですが、冬場、雪で室内で過ごす時間が多くなるので、子供と絵本を見る個々のスペースがあるとうれしいです。	40代 女性
28	ご要望	◎2F自習室のパスワードをひんばんに変えるのをやめてほしい。他の公共のスポットやカフェ等は、そんなにパスワードを変更しないので…。いちいち入力するのが不便です。セキュリティに何か問題があるのでしょうか？ ◎自習室、2時間以上使えるようにしてほしいです。 ◎予約・リクエストのお知らせ、電話以外のサービスも検討してほしい。 ◎マスクには必ず感染防止に役立たないので、マスクの着用義務はやめてほしい。	40代 女性
29	ご要望	・子供が自分で選びやすい配置にしてほしい。 ・幼児用の教育DVDの貸出（50音やABC・しつけなど） ・年齢ごとに区別してほしい（または対象年齢のシールを貼るなど） ・古い絵本は新しくしてほしい（例：定番の「ぐりとぐら」など） ・少しさわりでも迷惑にならない絵本の部屋があると良い	40代 女性

2. ご意見

		利用者から	
1	ご意見	受付の方との対話がホントに事務的です。ていねいに対応して下さいますが、時には読後の感想などきいたりきかれたりできる対話があればもっとよいと思います。私も読後感がよかったものは「この本よかったですよ」と一言伝えますが。	70代以上 女性
2	ご意見	インターネット利用できて大変満足しています。	50代 男性
3	ご意見	いつもありがとうございます。	70代以上 男性
4	ご意見	スタッフはいつもていねいできちんとしている。	60代 女性
5	ご意見	日本史の専門書が少ない。	60代 男性
6	ご意見	コロナで滞在時間が短かく制限されたのは不満ですが、しかたがないことですね。以前は調べものが出来たのですが…。	60代 性別不明
7	ご意見	移動図書館等、充実すべき。（高郷・熱塩・山都地区など）	60代 男性
8	ご意見	別になし。	60代 女性
9	ご意見	いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。	50代 女性

10	ご意見	行く度に、いろいろなことに注意を払い改善されていて素晴らしいなあと感心しております。コロナ禍が長引きそうで大変でしょうが、皆様も体調にも気をつけながらお仕事頑張って下さい。まだまだ遠くや外に出ていきにくい中、本の存在は大変に有難がられていると思います。	50代 女性
11	ご意見	所蔵が少ない。	70代以上 男性
12	ご意見	たまにしか利用していませんが、読みたい本があってリクエストをして何度か入れていただいているので、とてもサービスがいいなと感謝しております。スタッフの方も対応がとても良いです。	50代 性別不明
13	ご意見	とても心地よく使わせていただいています。ホームページでも、新刊や特集展示、催し物の様子などが閲覧できるとより親しみの持てるページになると思いました。ぜひスタッフのみなさんの温もりややさしさの感じられるページにしていって下さい。	60代 男性
14	ご意見	図書館に行くのが楽しみです。 いつもありがとうございます。	70代以上 女性
15	ご意見	規模が小さいので仕方がないのだらうと思いますが、1人の作家（小説）の冊数が少ない上に、いつも同じ物しかなく、時々若松まで借りに行ってます。	50代 女性
16	ご意見	県内の図書館、多く利用しています。その中で比較すると、スタッフの対応はとても良く、私にとってはとても心地良い空間です。先日、白河の新しい広い図書館を訪ねましたが、騒々しく、スタッフの私語も多く、私のイメージする図書館とはかなり違って残念に思いました。	60代 性別不明
17	ご意見	以前トイトレに役立つ本について、スタッフ？司書？の方が親切丁寧に教えてくれました。ありがとうございます。感謝しています。市で運営しているかと思ってました！	30代 性別不明
18	ご意見	いつも気持ち良く利用させて頂いてます。お世話になってます。ありがとうございます。問15に「いいえ」がついてしまったのは、コロナ感染防止自粛の時の図書館の開館に関する説明がなく、状況が把握出来なかった旨でした。	50代 女性